

**COMITE SOCIAL ET ÉCONOMIQUE  
DALKIA CENTRE-OUEST**

**PROCÈS-VERBAL de la RÉUNION du 16 AVRIL 2021  
(complément réunion du 26/03)**

**en VISIO CONFÉRENCE  
N° 4**

Direction	P. GORCE, Président V. AMIANT, Adjointe DRH J-L. ROLANT, Président CSSCT	Présent Présente Présent
Membres	M. ZOUAOUI (CFDT) B. PRIEUR (CFDT) D. SIMONNEAU (CFDT) R. MALLARD (CFDT) F. ELISAS (CFDT) J. TANGUY (CFDT) P. DRZEWECKI (CFE-CGC) A. MAUBLANC (CFE-CGC) M. RAPHALEN (CFE-CGC) S. A. BREUIL (CFE-CGC) C. DENIAU (UNSA) V. LE PENNUEN (UNSA) M. DARMET (UNSA)	Présent Présent Présent Présent Présent Présent Présente Présent Présente Présent Présente Absent
Représentants Syndicaux	V. BRAYERE (CFDT) C. MARCHAND (CFE-CGC)	Absente Présent

12 Votants

Début de séance 9 h.

**1 - Point sur les postes à pourvoir, Centre par Centre**

Technicien d'exploitation

**POSTES OUVERTS AU 14/04/2021**

CENTRE	POSTE	TOTAL
COA : LOIRE ATLANTIQUE	Technicien de maintenance	1
		1
		1
		1
	Technicien de maintenance	2
		1
		1
		1
	Technicien de maintenance	2
	Référent opérationnel Synergie	1

	Technicien d'exploitation	1
		1
		1
		1
COC : INDRE-ET-LOIRE COF : SARTHE MAYENNE	Frigoriste	1
	Technicien de maintenance	1
	Technicien d'exploitation	1
		1
		1
COK : BERRY-SOLOGNE	Technicien de maintenance	3
COG : CÔTE ARMOR – ILLE ET VILAINE	Technicien d'exploitation	1
		1
		1
		1
COH : VENDÉE – MAINE ET LOIRE	Technicien de maintenance	1
		3
COI : FINISTÈRE - MORBIHAN	Chargé de travaux	1
COS : DIRECTION ET SUPPORT UO	Chargé de clientèle	1
		1
	Metteur au point	1
	Chef de projet développement	1
	Ingénieur études	1
		1
		1
	Ingénieur travaux	1
Ingénieur d'affaires industrie	1	
Responsable méthodes	3	
COX : ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLES	Configurateur télé activité	1
COD : LOIRET – EURE-ET-LOIR	Technicien de maintenance	2
		1
	Technicien d'exploitation	1
		1
		1
		1
	Chargé d'affaires travaux	1
	Assistant chargé d'affaires travaux	1
TOTAL		<b>55</b>

**2) Changement d'organisation sur Nantes "La Chatterie" : Basculement des appels de dépannages vers le CRC, suppression du poste de planificateur et planification des BT redispachés sur deux assistantes d'exploitation. Qu'en est-il ? Pouvez-vous informer le CSE ?**

- V. AMIANT : Il n'y a pas de suppression du poste de planificateur, Cette organisation pilote mise en place sur DLA est actuellement en test. Le Centre crée actuellement une base de données permettant aux CRC de mieux questionner nos clients par rapport aux obligations contractuelles, avec un logiciel dédié. Trois secteurs diffus sont concernés par cette expérimentation : DLGA, DLGB et DLGD.
- M. ZOUAOUI : Les assistantes reprennent donc les appels de dépannages CRC ?
- J-L. ROLANT : Non, le CRC continue à faire son travail, il va même un peu au-delà de ce qu'il fait aujourd'hui puisqu'il va préparer les bons d'intervention et créer les OT qui conduisent à l'intervention des techniciens. Avant, le CRC, prenait juste l'info de l'appel et ensuite c'était le planificateur qui mettait dans l'agenda. Donc là, le pré renseignement des interventions sera fait par le CRC. L'ajustement du calendrier d'interventions des techniciens sera fait localement en s'appuyant sur les référents de pôle qui existent sur les trois secteurs diffus de Nantes. Le rôle de planificateur qui était concentré sur une personne est redistribué un peu différemment avec une planification en masse sur la partie préventive et le complément du CRC. L'ajustement au jour le jour des plannings est assuré par les référents de pôle en tenant compte des contraintes du moment. La planification sera ainsi faite au plus près du terrain.
- M. ZOUAOUI : Donc le poste de planificateur à terme, si le retour d'expérience fonctionne, il n'y en aura plus ?
- J-L. ROLANT : La fonction reste car elle est très importante. Au lieu d'être sur un poste dédié, elle sera répartie entre le CRC, les assistantes et les référents de pôle, ce qui facilitera aussi la continuité.
- M. ZOUAOUI : Quel est le devenir du planificateur actuellement en place ?
- V. AMIANT : Il y a des réflexions mais rien d'abouti. On est en train de regarder.
- M. ZOUAOUI : Je signale que vous avez déjà proposé au planificateur un avenant à son contrat.
- V. AMIANT : Des propositions sont en cours mais rien n'est finalisé pour l'instant.
- M. ZOUAOUI : Il faut être vigilant car le planificateur actuel, de niveau 8, vous lui avez proposé un poste chez notre client ARMOR en tant que frigoriste. Doit-il prendre cela comme une rétrogradation ? Une rencontre a déjà eu lieu avec le responsable d'ARMOR.
- V. AMIANT : Il y a effectivement des recherches de solutions comme dans toutes réorganisations. Quand on restructure un fonctionnement, on travaille avec les salariés en amont, pour regarder comment réaffecter la personne.
- *Le Président : Nous examinons actuellement quelles solutions pourraient être proposées à ce salarié. Il est donc trop tôt pour conclure.*
- M. ZOUAOUI : À terme, le site pilote sur Nantes, le CRC récupère tous les appels de dépannages et les assistantes planifient les BT, c'est bien cela ?
- J-L. ROLANT : Oui et l'ajustement final est fait au plus près du terrain. Un autre pilote de planification avec le CRC est également en place sur Méditerranée.

**3) Point sur l'opération commerciale "chaudière à 1 €". A-t-on profité de ce dispositif et à quel niveau?**

- V. AMIANT : C'est une opération qui n'a pas été bien ciblée et qui ne fonctionne pas. En fait, l'agence Dalkia One a fait juste une seule proposition et ils attendent la réponse de l'assemblée générale. Ça ne fonctionne pas parce que dans la communication, on parle d'une chaudière à 1 € alors que le montant de la chaudière, avec tous les travaux d'installation, est coûteux et que bien évidemment les clients ne comprennent pas.
- B. PRIEUR : Sylvie Jehanno a prévu une très grosse mobilisation commerciale sur cette opération car l'idée, c'était quand même de rentrer chez nos clients, pour ceux qui ont des chaudières supérieures à 200 kW. Un document a été sorti par Dalkia expliquant toutes les procédures et prévoyant les démarches commerciales. L'idée, c'était de pouvoir faire des réfections de chaufferies. Apparemment, les dossiers administratifs à monter sont très complexes et cela prend beaucoup de temps pour avoir les réponses de l'administration, ce qui décourage nos commerciaux. Pour nous, c'était quand même une porte d'entrée dans les collectivités, les bâtiments dans les petits immeubles, et c'était une belle opportunité pour l'entreprise de vendre des travaux P6 avec.

#### 4) Restitution commission des représentants de proximité du 17 février dernier

- M. ZOUAOUI : Pas de question complémentaire.

#### 5) Questions diverses :

**Nous souhaiterions qu'un rappel soit fait au niveau des managers, concernant les horaires de travail de ceux qui sont d'astreinte car selon les schémas d'organisations, les horaires de travail varient.**

- M. ZOUAOUI : J'ai des retours de techniciens d'astreinte qui me signalent ce dysfonctionnement ; on leur appliquerait les horaires « normaux » sans regarder dans quel schéma ils s'inscrivent. Certains managers ne sont pas au courant. Si l'on prend les schémas d'organisation des faibles sorties récurrentes, le technicien d'astreinte doit commencer sa journée à 10 h, terminer à 12 h et reprendre à 13 h, engendrant de fait un panier. Ce n'est pas appliqué partout, je demandais donc juste qu'une note soit rappelée aux managers en leur indiquant qu'il y avait différents schémas d'organisation, qu'ils doivent les respecter et être vigilants quant aux horaires de travail concernant le personnel d'astreinte.
- J-L. ROLANT : On va refaire passer le message. Il y a 3 régimes d'organisation possibles, ce qui se traduit par 3 systèmes d'horaires pour le SIU. Le choix du régime choisi pour un pôle SIU peut évoluer dans le temps, en fonction du travail qui est fait sur le filtrage des appels, ou de l'évolution du portefeuille, qui induisent qu'il y a plus ou moins de sorties. Lorsqu'un changement est nécessaire, il vous est présenté ici-même. Mais quand on est dans un schéma, il faut respecter les organisations horaires qui vont avec.

#### Nouveau contrat de la poste

- B. PRIEUR : Dans un premier temps, il y aurait 20 emplois de créer. A-t-on déjà identifié des profils et les demandes d'embauche sont-elles parties ?
- *Le Président : Le processus de recrutement est lancé puisque c'est un contrat qui démarre avec une montée en charge progressive. Un certain nombre de salariés de Dalkia Centre Ouest se sont déjà positionnés sur des postes à pourvoir ouverts dans le cadre du démarrage de cette affaire. De nombreuses DAE ont été produites, ce qui explique l'augmentation du nombre de postes à pourvoir par rapport au mois précédent. Le processus de recrutement va s'étaler sur plusieurs mois.*
- M. ZOUAOUI : A partir de quand déployons-nous les moyens humains afin d'exploiter ce contrat ?
- J-L. ROLANT : Oui, 4 personnes sont prévues pour assurer cette montée en charge.
- M. ZOUAOUI : Cela veut dire que l'ancien exploitant est toujours présent pour procéder à une passation ?
- J-L. ROLANT : Oui. Tous les contrats ne sont pas à échéance en même temps, ce qui explique la durée de transition.

#### Centre hospitalier du Mans

- V. AMIANT : On a actuellement sur le centre hospitalier du Mans des départs et un alternant qui va terminer sa formation fin juin et à qui on va proposer une embauche au 1<sup>er</sup> juillet. Compte tenu des départs et des difficultés de recrutement, on va être amené à lui demander de travailler quelques matinées le samedi avant son embauche en CDI. Les missions consisteront à consulter les alarmes, répondre au téléphone, noter l'ensemble des demandes et les transmettre auprès du personnel d'astreinte, afin qu'il y ait une continuité de service auprès de notre client. C'est une personne qui a de l'expérience et qui peut effectuer ces missions sans difficulté.

La séance est levée à 9 h 40.

#### PROCHAINES RÉUNIONS

Le 30 avril 2021

Le 28 mai 2021

Le 30 juin 2021